

KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN
PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) A, B, C DAN D
MELALUI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DI SATUAN LALU LINTAS (SATLANTAS) POLRES JOMBANG

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Meperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Negara Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur



Disusun Oleh :

INTAN PUTRI PUSPITA KUSUMAWARDANI
NPM. 1041010006

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN“ JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JAWA TIMUR

2014

PENGESAHAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI PENELITIAN ILMU
ADMINISTRASI NEGARA

Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan
Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C Dan D
Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang

Disusun Oleh :
Intan Putri Puspita Kusumawardani
NPM. 1041010006

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik
universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada Tanggal : 16 Januari 2015

Pembimbing Utama

Tim Penguji :

1)

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

2)

Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP. 195105101973031001

3)

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,
DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI
PENELITIAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Kepuasan masyarakat Dalam Pelayanan
Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C Dan D
Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang

Disusun Oleh :

Intan Putri Puspita Kusumawardani
NPM. 1041010006

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi : 16 Januari 2015

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001
Mengetahui

DEKAN

Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 195507181983022001

LEMBARAN REVISI

Judul Skripsi : Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan
Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C
Dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Di Satuan Lalu Lintas (SATLANTAS) Polres
Jombang.

Nama Mahasiswa : Intan Putri Puspita Kusumawardani
NPM : 1041010006
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal : 16 Januari 2015

DOSEN PENGUJI I

DOSEN PENGUJI II

DOSEN PENGUJI III

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP.195105101973031001

Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT dan Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C Dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang “. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan kurikulum Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur.

Berkat Rahmat dan Karunia-Nya, penelitian ini dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Segala kesulitan baik yang bersifat teknis maupun non teknis serta berbagai kendala dan hambatan menyebabkan proses penyelesaian skripsi ini menjadi panjang dan memakan waktu cukup panjang namun berkat bimbingan dan kesabaran dosen pembimbing, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan menghargai setinggi-tingginya kepada Dr. Lukman Arif, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis. Tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini di antaranya :

- 1) Ibu Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur.
- 2) Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si selaku Wakil Dekan Pertama dan selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur dan juga Dosen Pembimbing Skripsi penulis.
- 3) Ibu Dra. Hj. Susi Hardjati, M.AP selaku Sekretaris Program Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran“ Jawa Timur.

- 4) Bapak Siswanto, SH, Bapak Bagus Doni Arianto dan Ibu Sri Rahayu, SE yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan penjelasan mengenai tentang tata cara dan proses dalam pembuatan surat izin mengemudi (SIM) maupun perpanjangan surat izin mengemudi (SIM) melalui indeks kepuasan masyarakat (IKM) di kantor satuan lalu lintas (Satlantas) Polres Jombang.
- 5) Kepada Orang Tuaku Mama dan Ayah, Kakak-Kakakku tercinta dan tersayang yang selalu mendukung dan memberikan semangat yang tiada henti dalam penyusunan Skripsi ini.
- 6) Kepada semua teman-teman angkatan 2010, khususnya Diana F. A, Huswatun Dhiniyah dan Shinta Okta V. S., terima kasih atas dukungan dan bantuannya kalian dan semangatnya serta semua pihak yang membantu baik moril maupun materiil sehingga terselesaikannya Skripsi ini tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu segala kritik dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan khususnya bagi penulis dan bagi fakultas pada umumnya serta para pembaca.

Surabaya, Januari 2015

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN	iii
LEMBARAN PENGESAHAN	iv
LEMBARAN REVISI	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
ABSTRAKSI	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	15
1.3. Tujuan Penelitian	15
1.4. Kegunaan Penelitian	15
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	17
2.2. Landasan Teori	21
2.2.1. Pengertian Pelayanan	22
2.2.1.1. Tujuan Pelayanan	25
2.2.1.2. Fungsi Pelayanan	26

2.2.1.3. Pelayanan Sebagai Proses	27
2.2.1.4. Bentuk Pelayanan	27
2.2.1.5. Standar Pelayanan	29
2.2.1.6. Prinsip-Prinsip Pelayanan Umum	30
2.2.2. Konsep Pelayanan.....	34
2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	34
2.2.2.2. Asas-Asas Pelayanan Publik	36
2.2.2.4. Kelompok Pelayanan Publik	38
2.2.2.5. Faktor-Faktor Pelayanan Yang Baik	39
2.2.2.6. Faktor Pendukung Pelayanan	40
2.2.2.7. Efektifitas Pelayanan	47
2.2.3. Kepuasan Masyarakat	48
2.2.3.1. Pengertian Kepuasan Masyarakat	48
2.2.3.2. Unsur-Unsur Kepuasan Masyarakat	51
2.2.3.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat	51
2.2.3.4. Pentingnya Kepuasan Masyarakat	53
2.2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat	55
2.2.4.1. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat	55
2.2.4.2. Maksud Dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat ...	56
2.2.4.3. Dasar Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	56
2.2.5. Surat Izin Mengemudi (SIM)	59
2.2.5.1. Pengertian Surat Izin Mengemudi	59

2.2.5.2. Penggolongan Surat Izin Mengemudi	60
2.2.5.3. Perpanjangan Surat Izin Mengemudi	62
2.2.5.4. Fungsi Dan Peran Surat Izin Mengemudi	63
2.2.5.5. Persyaratan Pemohon SIM Perseorangan	64
2.2.5.6. Persyaratan Pemohon SIM Umum	66
2.2.5.7. Layanan Surat Izin mengemudi	66
2.3. Kerangka Berfikir	68
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	71
3.2. Populasi, Sampel dan Teknik Penentuan Jumlah Sampel	77
3.3. Teknik Pengumpulan Data	77
3.4. Teknik Analisis	78
3.4.1. Perangkat Pengelolaan	80
3.4.2. Pengujian Kualitas Data	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Obyek Penelitian	82
4.1.1. Keberadaan Kantor Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang	82
4.1.2. Visi Dan Misi Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang	83
4.1.3. Tujuan, Strategi Dan Kebijakan Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Jombang	83
4.1.4. Struktur Organisasi	84
4.1.5. Kedudukan dan Fungsi Jabatan	87
4.2. Karakteristik Pegawai	94

4.2.1. Karakteristik Pegawai Berdasarkan Agama	94
4.2.2. Karakteristik Pegawai Berdasarkan Pangkat	95
4.2.3. Prosedur Pelayanan Perpanjangan SIM Pada Satuan Lalu Lintas Polres Jombang	95
4.3. Hasil Penelitian	101
4.3.1. Profil Responden	101
4.3.2. Penyajian Data Tentang Jawaban Responden Pada Masing-Masing Unsur Pelayanan	105
4.3.3. Penyajian Data Semua Unsur Pelayanan	119
4.4. Analisis Data	121
4.5. Pembahasan	128
 BAB V SARAN DAN KESIMPULAN	
5.1. Kesimpulan	132
5.2. Saran	133
 DAFTAR PUSTAKA	

ABTRAKSI

INTAN PUTRI PUSPITA KUSUMAWARDANI NPM 1041010006
Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C Dan D Melalui Ideks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang.

Penelitian ini didasarkan pada latar belakang bagaimana Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C Dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang, hal ini untuk menunjang kepentingan masyarakat (Publik) mempermudah dan mempercepat proses pembuatan perpanjangan SIM di wilayah Pemerintahan Kota Jombang.

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C Dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang memiliki satu variabel yaitu tentang Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C Dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang yang diukur dari pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Untuk mengukur kepuasan masyarakat di dalam pelayanan maka digunakan 14 unsur sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004. Di dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah masyarakat yang melakukan perpanjangan SIM A, B, C dan D dari daerah jombang sebanyak 150 responden, pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Hasil dari penelitian ini adalah besarnya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini yaitu 69,25 masuk dalam kategori nilai persepsi 3, Nilai Interval Koversi IKM 62,51-81,25 dengan mutu pelayanan B sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja unit pelayanan perpanjangan SIM berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) termasuk dalam kategori BAIK.

Penyelenggaraan pelayanan perpanjangan SIM A, B, C dan D semua unsur (14) mendapat penilaian baik dan dalam kepuasan masyarakat dalam pelayanan belum sesuai dengan tujuan pelayanan adalah untuk mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang maksimal yaitu kepuasan pelayanan sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan presentase terbesar jawaban responden berada pada jawaban b dengan skor 3 tetapi yang seharusnya berada pada pilihan jawaban a dengan skor 4 hanya menduduki urutan ke 2 setelah jawaban b untuk semua unsur pelayanan perpanjangan SIM A, B, C dan D masih terdapat masyarakat yang memberikan penilaian dengan jawaban d dengan skor 1 dimana skor 1 adalah skor terendah dalam penilaian IKM demikian juga masih ada masyarakat yang memberikan penilaian dengan jawaban c dengan skor 2, jawaban d dengan skor 1 dengan jumlah 9 masyarakat/responden masih ditemukan kepastian jadwal pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Polisi Lalu Lintas adalah unsur pelaksana yang bertugas menyelenggarakan tugas kepolisian mencakup penjagaan, pengaturan, pengawalan dan patroli, pendidikan masyarakat dan rekayasa lalu lintas, registrasi dan identifikasi pengemudi atau kendaraan bermotor, penyidikan kecelakaan lalu lintas dan penegak hukum dalam bidang lalu lintas, guna memelihara keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas. Pelayanan masyarakat di bidang lalu lintas dilaksanakan juga untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, karena dalam masyarakat yang modern lalu lintas merupakan faktor utama pendukung produktivitasnya. Dan dalam lalu lintas banyak masalah atau gangguan yang dapat menghambat dan mematikan proses produktivitas masyarakat. Seperti kecelakaan lalu lintas, kemacetan maupun tindakan pidana yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Untuk itu polisi lalu lintas juga mempunyai visi dan misi yang sejalan dengan bahasan polri di masa depan.

Para petugas kepolisian pada tingkat pelaksana menindaklanjuti kebijakan-kebijakan pimpinan terutama yang berkaitan dengan pelayanan di bidang SIM baru maupun perpanjangan, STNK, BPKB dan penyidik kecelakaan lalu lintas. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang digagas oleh Departemen Perhubungan

dibuat agar penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan sesuai harapan masyarakat, sejalan dengan kondisi dan kebutuhan penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan saat ini, serta harmoni dengan undang-undang lainnya.

Yang lebih penting dari hal tersebut adalah bagaimana kita dapat menjawab dan menjalankan amanah yang tertuang di dalamnya. Sesuai dengan pasal 7 ayat 2e di nyatakan : “Bahwa tugas pokok dan fungsi polri dalam hal penyelenggaraan lalu lintas sebagai suatu : urusan pemerintah di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pengemudi, penegak hukum, operasional manajemen dan rekayasa lalu lintas, serta pendidikan berlalu lintas “.

Selanjutnya, Tugas dan Fungsi Polri tersebut terperinci pada pasal 12, meliputi 9 hal, yaitu :

- 1) Pengujian dan penerbitan SIM kendaraan bermotor.
- 2) Pelaksanaan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
- 3) Pengumpulan, pemantauan, pengelolah dan penyajian data lalu lintas dan angkutan jalan.
- 4) Pengelolaan pusat pengendalian sistem informasi dan komunikasi lalu lintas dan angkutan jalan.
- 5) Pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli lalu lintas.
- 6) Penegak hukum, meliputi penindakan pelanggaran dan penanganan kecelakaan lalu lintas.
- 7) Pendidikan berlalu lintas.

8) Pelaksanaan manajemen dan rekayasa lalu lintas.

9) Pelaksanaan operasional lalu lintas.

Dengan adanya Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009 ini, bukan berarti bahwa polri akan berorientasi pada kewenangan (Authority). Akan tetapi harus disadarkan bahwa tugas dan fungsi polri di bidang lalu lintas, berikut kewenangan-kewenangan yang meleket, berkoleransi erat dengan fungsi kepolisian lainnya baik menyangkut aspek penegak hukum maupun pemeliharaan kamtibmas dan pencegahan kejahatan secara terpadu.

Polri sebagai administrasi negara atau administrasi publik yang berorientasi pada pelayanan untuk menuju pelayanan polri yang prima yang sesuai dengan harapan masyarakat dan dapat mengangkat citra serta meningkatkan kepercayaan masyarakat pada aparat negara khususnya POLRI, memerlukan berbagai pembenahan. Pembenahan tersebut antara lain mencakup bidang administrasi.

Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kota jombang khususnya Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Kota Jombang diantaranya adalah memberikan Pelayanan Pembuatan SIM (Surat Izin Mengemudi), Perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi), STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) dan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) kepada masyarakat.

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah bukti registrasi dan identifikasi yang diberikan oleh polri kepada seseorang yang telah memenuhi persyaratan

pelayanan, sehat jasmani dan rohani, memahami peraturan lalu lintas dan terampil mengemudikan kendaraan bermotor.

BPKB adalah buku yang dikeluarkan atau diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. Fungsi SIM (Surat Izin Mengemudi) :

- a) Sebagai sarana identifikasi atau jati diri seorang pengendara.
- b) Sebagai alat bukti telah menempuh ujian ketrampilan mengemudi dan teori.
- c) Sebagai sarana dan upaya paksa dalam hal bila terjadi pelanggaran lalu lintas.
- d) Sebagai sarana pelayanan masyarakat.

BPKB berfungsi sebagai Surat Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor. Penerbitan BPKB dilaksanakan oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Negara Republik Indonesia. Spesifikasi teknis dan pengadaan BPKB ditetapkan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Bersamaan dengan pendaftaran BPKB diberikan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor. BPKB dapat disamakan sebagai *certificate of ownership* yang disempurnakan dan merupakan dokumen penting. BPKB juga dapat dijadikan sebagai jaminan atau tanggungan dalam pinjam meminjam berdasarkan kepercayaan masyarakat.

STNK atau Surat Tanda Nomor Kendaraan adalah tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identifikasi dan kepemilikannya yang telah didaftarkan. STNK diterbitkan

oleh SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yaitu tempat pelayanan penerbitan/pengesahan STNK oleh 3 (tiga) Instansi yaitu : Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja, STNK berfungsi :

- a) Sebagai sarana perlindungan masyarakat.
- b) Sebagai sarana pelayanan masyarakat.
- c) Sebagai deteksi guna membentuk langkah selanjutnya jika terjadi pelanggaran.
- d) Untuk meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak.

TNKB adalah Tanda Nomor Kendaraan Bermotor atau bisa sering disebut Plat Nomor dibuat untuk mengidentifikasi kendaraan bermotor yang belalu lintas di jalan umum. Biasanya setelah membeli kendaraan, disertai dengan STNK, BPKB dan TNKB (Plat Nomor), dibuat dari bahan plat aluminium ketebalaan 1 mm dan dua baris tulisan, baris pertama menunjukkan kode wilayah, angka nomor polisi dan huruf akhir seri wilayah. Sedangkan baris kedua menunjukkan bulan dan tahun masa berlaku. Ukuran plat nomor untuk kendaraan roda 2 dan roda 3 adalah 250 x 105 mm, untuk kendaraan roda 4 atau lebih adalah 395 x 135 mm. Garis pembatasan antara baris pertama dan baris kedua lebarnya 5 mm. Pada sudut kanan atas dan kiri bawah terdapat tanda cetakan lambang Polisi Lalu Lintas dan pada bagian sisi kanan dan kiri bertuliskan “DITLANTAS POLRI” (Direktorat Lalu Lintas Kepolisian RI) yang merupakan hak pembuatan plat nomor.

Warna Plat Nomor ditentukan sesuai penggunaannya, ditetapkan sebagai berikut :

- 1) Kendaraan Pribadi : warna dasar hitam dengan tulisan putih.
- 2) Kendaraan Umum : warna dasar kuning dengan tulisan hitam.
- 3) Kendaraan Milik Pemerintah : warna dasar merah dengan tulisan putih.
- 4) Kendaraan untuk Transportasi Dealer : warna dasar putih dengan tulisan merah.
- 5) Kendaraan Corps Diplomatik : warna dasar putih dengan tulisan hitam.
- 6) Kendaraan Staff Operasional Corps Diplomatik : warna dasar hitam dengan tulisan putih berformat khusus.

Registrasi kendaraan bermotor berkaitan erat dengan scientific crime investigation, maupun kesatuan data base finger print untuk identifikasi pemilik SIM, juga memiliki kaitan dengan investigasi kriminal. Demikian juga dalam hal manajemen operasional lalu lintas, polri menjadi bagian yang penting dan menentukan guna terwujudnya sistem transportasi publik yang aman, nyaman dan lancar.

Karakteristik tugas dan fungsi lalu lintas bersentuhan langsung dengan masyarakat, menimbulkan konsekuensi diadakannya fungsi ini sebagai sasaran berbagai kontrol eksternal. Hal tersebut hendaknya dilihat sebagai bentuk kepedulian masyarakat pada kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh polri, serta dijadikan sebagai alat untuk meningkatkan kinerja, guna terwujudnya transparansi, akuntabilitas, maupun pelayanan publik yang mudah dan cepat, dalam rangka good goverment (pemerintahan yang bersih).

Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Keberadaan pemerintah tidak hanya melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Karena itu, birokrasi publik atau aparat pemerintah berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik yang sebaik-baiknya. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan masyarakat dalam kehidupan. Mulai lembaga-lembaga yang dibentuk sesuai dengan fungsi masing-masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggungjawabnya.

Memperhatikan peran pelayanan yang semakin pesat maka tidaklah heran apabila masalah pelayanan mendapat perhatian masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pemerintah makin terasa dengan adanya peningkatan keadaan bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukan di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Berbicara soal Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C Dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan pelayanan dalam pemohon perpanjangan SIM. Usaha-usaha tersebut sangat berdampak luas terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Setiap organisasi perlu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi publik serta penerima pelayanan. Untuk itu dibutuhkan identifikasi pelayanan yang pasti tepat di sudut pandang publik menerima pelayanan tersebut. Di karena pelayanan merupakan kinerja, maka masyarakat cenderung memperhatikan faktor-faktor nyata dalam menerima layanan. Maka hal ini yang perlu diingat bahwa pelayanan pada masyarakat merupakan tuntutan yang tidak bisa diabaikan, masyarakat merupakan bagian terpenting dari keberadaan dan kelangsungan suatu organisasi negara.

Saat ini masyarakat benar-benar kritis dalam memberikan komentar terhadap pelayanan publik yang mereka terima, karena masyarakat semakin sadar akan hak dan posisi mereka dalam menerima pelayanan. Posisi publik semakin kuat, ini juga merupakan akibat dari era globalisasi informasi yang membuat mereka lebih well informend terhadap jasa layanan yang diterima.

Upaya peningkatan pelayanan perpanjangan SIM A, B, C dan D harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, terbuka, murah, tepat, sederhana dan mudah

dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan pelayanan perpanjangan SIM A, B, C dan D kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparaturnya pada semua tingkatan.

Kepolisian merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pemerintahan yang dijalankan oleh POLRI terutama yang bersangkutan penegakan hukum, pengayoman (membingungkan), perlindungan, pelayanan pembimbingan kepada masyarakat, tugas-tugas ini berkaitan dengan tugas-tugas sosial yang sehari-harinya berhadapan dengan masyarakat. Di dalam menjalankan tugasnya kepolisian menjalankan kegiatan pencegahan (preventif) dan penegakan hukum (reprensif).

Polantas juga mempunyai tugas pokok yang harus dilaksanakan. Berdasarkan VADEMIKUM POLISI LALU LINTAS (pendalaman masalah ke lalu lintas), bahwa petugas polantas adalah teknis pembinaan ketertiban lalu lintas, masalah penegakan hukum lalu lintas, registrasi dalam identifikasi pengemudi dan kendaraan bermotor serta pengkajian masalah lalu lintas.

Dalam kegiatan patroli dan pelayanan lalu lintas kepolisian dilakukan oleh Satuan Lalu Lintas (Satlantas). Keberadaan Satlantas pada hakekatnya merupakan upaya untuk menjawab tantangan zaman dan perubahan lingkungan yang semakin cepat berubah, terutama dalam upaya mengantisipasi pesatnya pertumbuhan dan mobilitas penduduk, meningkatnya pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat yang

secara langsung maupun tidak langsung mempunyai implikasi terhadap peningkatan sarana dan prasarana transportasi, khususnya pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dengan segala macam permasalahan yang menyertainya, dan yang pada gilirannya berdampak pada kompleksitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, waktu ringkas dan biaya pantas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan perkembangannya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani, dan kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan. Seiring dengan pelaksanaan otonomi daerah, peluang untuk mengembangkan pelayanan publik yang tepat sasaran perlu mendapatkan perhatian yang serius.

Dalam hal ini, polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya biaya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Lokasi Kantor Bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Kantor Polri setempat atau di lingkungan Satlantas atau Ditlantas Polda setempat. Samsat ada di masing-masing provinsi, serta memiliki pelayanan di setiap kabupaten atau kota.

Seiring dengan peningkatan profesionalisme kepolisian, tuntutan kearah kebaikan kinerja dan citra kepolisian sebagaai pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi kepolisian. Daya kritik masyarakat sipil terhadap kinerja dan citra kepolisian adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat.

“Perwira Administrasi, (Pamin SIM) Satpas SIM Polres Jombang, “Seiring dengan semakin meningkatnya mobilitas penduduk dan meningkatnya pengguna jalan kebutuhan untuk memiliki SIM (Surat Izin Mengemudi) kian hari semakin meningkat.

Dimana pemberian pelayanan administrasi lalu lintas, inspektur satu (iptu) meminta agar masyarakat tidak salah paham terkait dengan biaya pembuatan surat izin mengemudi (SIM) maupun perpanjangan surat izin mengemudi (SIM). Sebelumnya, kepada seorang ibu mengeluhkan biaya pembuatan SIM A yang cukup tinggi, yaknu Rp 650.000 ribu, padahal di blangko pembuatan maupun perpanjangan SIM tertulis biaya Rp 120.000 ribu.

"Jadi supaya masyarakat tidak salah paham, bahwa biaya perpanjangan atau pembuatan SIM A Rp 120. 000 ribu, SIM B I Rp 120.000 ribu, SIM B II Rp 120.000 ribu, SIM C Rp 100.000 ribu dan SIM D Rp 50.000 ribu.

Kemudian, ditambah biaya asuransi dan kesehatan masing-masing Rp 30.000 ribu. Kalau ada yang merasa habis Rp 650.000 ribu misalnya, untuk perpanjangan atau pembuatan SIM A, itu sisanya adalah biaya pelatihan, itu di luar mekanisme SIM," terangnya di kantornya, Selasa (1/10/2013).

Pelatihan yang dimaksud, terang Inspektur Satu (Iptu), meliputi pemberian wawasan soal lalu lintas, etika, undang-undang dan sebagainya. Waktu pelatihan pun, kata Iptu cukup lama, antara 3-4 jam. "Pelatihan itu sebenarnya bukan bagian dari mekanisme perpanjangan atau pembuatan SIM.

"Tapi kami selalu imbau kepada masyarakat bahwa pelatihan itu hukumnya tidak wajib. Masyarakat boleh belajar dari mana saja soal keselamatan lalu lintas, tentang pengetahuan seputar lalu lintas dan sebagainya. Misalkan dari internet atau media massa," katanya.

Adanya pelatihan itu, dikatakan Iptu dikarenakan selama ini banyak masyarakat yang tidak lulus ketika mengikuti ujian teori. "Banyak masyarakat yang dinyatakan tidak lulus ujian teori, mereka marah-marah. Padahal memang mereka belum banyak mengerti soal lalu lintas, masak kita luluskan. Nanti justru bisa

berbahaya kalau mereka berkendara tapi tidak mengerti aturan-aturan.

Makanya ada pelatihan di sini. Bagi yang mau dapat pelatihan sebelum ujian teori, silahkan. Tapi bagi yang ingin belajar sendiri ya silahkan. Itu tidak ada paksaan karena pelatihan itu memang tidak wajib," katanya.

Melalui koran ini, Iptu berharap agar masyarakat tidak salah paham terhadap besarnya biaya yang mereka keluarkan ketika membuat SIM.

"Saya tekankan kepada masyarakat bahwa pelatihan itu tidak wajib. Kalau masyarakat merasa sudah mampu dan cukup pengetahuan menghadapi ujian teori, saya kira pelatihan itu tidak perlu. Masyarakat juga bisa belajar sendiri dari berbagai sumber, kalau merasa merasa keberatan dengan biaya pelatihan," ujarnya". (Feriyanto hadi).

Sumber : <http://merdekaseratuspersen.com/2014/07/-polres-jombang-membuka-pembuatan-sim-dan-perpanjangan-sim-stnk>.

Melihat fenomena di atas, satlantas polres jombang kembali memunculkan inovasi terbaru dalam melayani masyarakat pemohon perpanjangan SIM A, B, C dan D di Kantor Satlantas Polres Jombang dengan membuka layanan perpanjangan SIM di tempat lingkungan kantor satlantas polres jombang. Dengan adanya pelayanan perpanjangan SIM A, B, C dan D tempat kantor satlantas polres jombang, masyarakat dapat mengetahui kantor satlantas dan masyarakat dapat refreshing setelah mengurus perpanjangan SIM.

Pelayanan perpanjangan SIM A, B, C dan D di satlantas polres jombang adalah konsep pelayanan perpanjangan SIM yang dilaksanakan di Kantor Satlantas Polres Jombang. Pemilihan lokasinya pun sangat strategis di lingkungan kantor satlantas polres jombang yang terletak di jantung kota jombang. Langkah ini merupakan perjalanan panjang dari berbagai kajian, analisis dan evaluasi pihak kepolisian dalam rangka memangkas birokrasi dan

mencari solusi terhadap berbagai permasalahan yang timbul dalam sektor pelayanan publik yang ditangani pihak kepolisian.

Dengan hal ini, pelayanan perpanjangan SIM A, B, C dan D bisa lebih baik dan meningkat pesat. Dengan ini Kantor Satlantas Polres Jombang bisa berbangga diri terhadap pengembangan atau peningkatan pelayanan pada SATPAS jombang dalam hal pelayanan perpanjangan SIM. Dimana upaya memperbaiki citra satlantas polres jombang dengan memperbaiki tanggung jawab dari pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Maka untuk meningkatkan pelayanan perpanjangan SIM A, B, C dan D maka dilakukan penilaian dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai data/informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Adapun unsur yang ada dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004, antara lain :

- 1) Prosedur Pelayanan
- 2) Persyaratan Pelayanan
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan
- 4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan

- 5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
- 6) Kemampuan Petugas Pelayanan
- 7) Kecepatan Pelayanan
- 8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan
- 9) Keamanan Pelayanan
- 10) Kewajaran Biaya Pelayanan
- 11) Kepastian Biaya Pelayanan
- 12) Kepastian Jadwal Pelayanan
- 13) Kenyamanan Lingkungan
- 14) Kesopanan dan Keramahan Petugas

Dilihat dari 14 unsur di atas, peneliti melakukan penelitian di tempat Kantor Satlantas Polres Jombang berada, peneliti ingin mengetahui dimana letak kepuasan masyarakat. Dengan ini peneliti melakukan penelitian dengan cara mengukur indeks kepuasan masyarakat dengan berdasarkan : KEP/25/M.PAN/2/2004 yang terdiri dari 14 unsur tersebut.

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk penelitian tentang “Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada pokok-pokok pemikiran di dalam latar belakang, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang ?”.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dalam perumusan masalah, maka dapat ditentukan tujuan penelitiannya yaitu : Untuk Mengetahui tentang Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C Dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang.

1.4. Kegunaan/Manfaat Penelitian

1) Bagi Kantor Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam mengatasi masalah yang terjadi atau timbul dan untuk membantu memberikan pemahaman terutama pihak sekolah untuk mengetahui tentang Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C Dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang.

2) Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Untuk sebagai bahan studi perbandingan bagi mahasiswa yang mengkaji mengenai topik Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C Dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang serta menjadi sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang lainnya.

3) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dalam mengkaji pengetahuan atau teori tentang Ilmu Administrasi Negara khususnya teori Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) A, B, C Dan D Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Di Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Jombang dan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelaksanaan pelayanan yang ada di kantor satlantas Polres Jombang.